

Mål- og resultatplan



Gældsstyrelsen 2026

Indholdsfortegnelse

1.	Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme	2
1.1	Styrelsens kerneopgaver	4
2.	Styrelsens mål	5
2.1	Mål for Gældsstyrelsen i 2026	5
3.	Opfølgning på mål	9
3.1	Skabelon for afrapportering	9
4.	Aftale	10

Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme

Alle styrelser i Skatteministeriets koncern bidrager til den fælles kerneopgave: At sikre fundamentet for finansieringen af den offentlige sektor. Retningen for koncernens opgaveløsning er sat gennem fem strategiske mål. Sammen med den fælles kerneopgave og de fire koncernfælles værdier udgør de strategiske mål Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme.

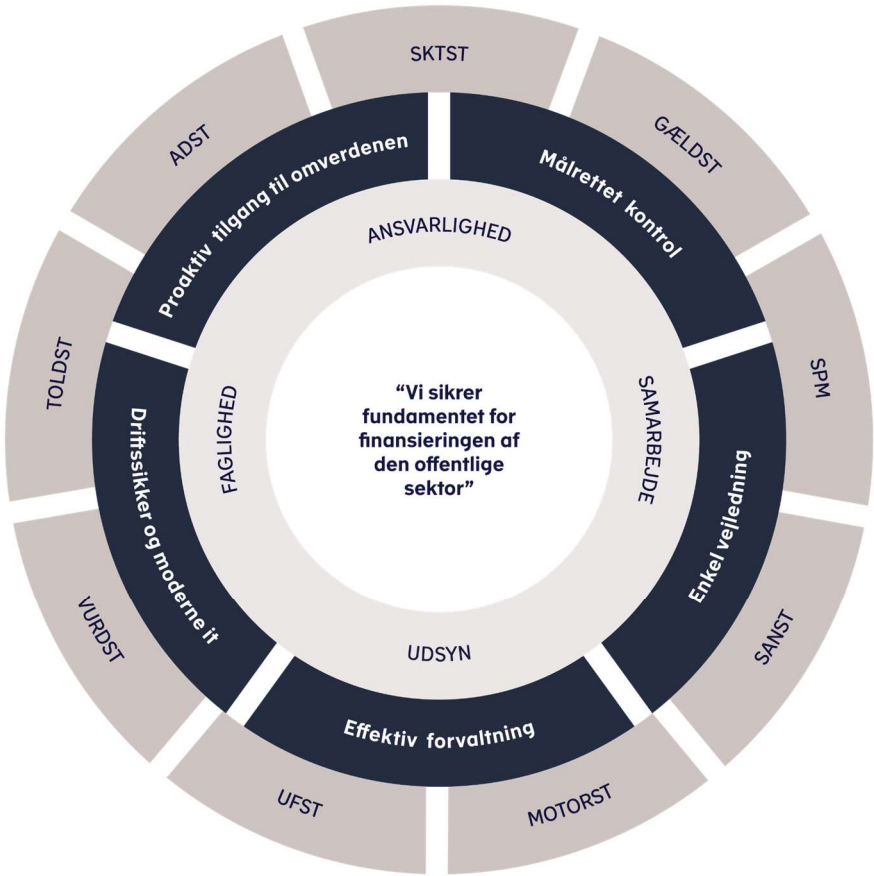
Skatteministeriets koncernfælles strategiske ramme, *jf. figur 1*, udgør et fælles fundament for koncernen og er retningsgivende for de elementer, der indgår i den strategiske mål- og resultatstyring.

Foruden den koncernfælles strategiske ramme har hver styrelse deres egen styrelsesvision, som danner udgangspunkt for de konkrete mål, der indgår i mål- og resultatplanen. Hver styrelse understøtter desuden realiseringen af et eller flere delmål under Skatteministeriets fem strategiske mål. På den måde er der en lige linje fra den fælles strategiske ramme og ned til de enkelte mål, som hver styrelse arbejder efter.

I 2026 vil der på tværs af Skatteministeriets koncern være fokus på implementering af Skatteministeriets nye koncernstrategi, der skal ruste koncernen til fremtidens opgaveløsning, herunder på effektiv anvendelse af ressourcer på tværs af koncernen inden for rammerne.

Endvidere vil der i 2026 fortsat være fokus på at efterleve FN's verdensmål, ligesom der vil være et særligt fokus på grønne, bæredygtige indkøb, som skal bidrage til at efterleve verdensmål nr. 12 "Ansvarligt forbrug og produktion". Ansvaret for det koncernfælles arbejde er forankret i Administrations- og Servicestyrelsen, grundet styrelsens tværgående rolle i koncernen på indkøbsområdet.

Figur 1. Koncernfælles strategisk ramme



1.1 Styrelsens kerneopgaver

Gældsstyrelsens vision er at sikre, at Danmark hjælpes ud af gæld.

Gældsstyrelsens grundfortælling

Gældsstyrelsens opgave er som statens inkasso at inddrive gæld til det offentlige og sikre balance i statens økonomi. Vi hjælper Danmark ud af gæld ved at sørge for, at borgere og virksomheder betaler det, de skylder.

Gældsstyrelsen har en vigtig samfundsopgave, og vi er bevidste om det ansvar, der følger med vores myndighedsrolle. Vores indsats skal understøtte tilliden til den offentlige forvaltning og bidrage til et retfærdigt og velfungerende samfund.

Gældsstyrelsens arbejde bygger på ordentlighed, faglighed og respekt for det enkelte menneske. Vi møder alle borgere og virksomheder med en professionel og motiverende tilgang, der kan skabe grundlag for samarbejde og gøre det lettere at komme ud af gæld.

Gældsstyrelsen arbejder målrettet for, at det skal være enkelt at forstå konsekvenserne af sine valg. Når gæld opstår, tager vi ansvar for en effektiv og korrekt inddrivelse, der tager hensyn til både individet og fællesskabet.

Gældsstyrelsen tager ansvar og samarbejder – om den samlede opgave og i de daglige beslutninger. Sammen med de andre styrelser under Skatteministeriet sikrer Gældsstyrelsen fundamentet for finansieringen af den offentlige sektor.

Styrelsens mål

2.1 Mål for Gældsstyrelsen i 2026

For hvert mål er der anført, hvorvidt målet er et koncernfælles mål eller vedrører hhv. udviklingsaktiviteter eller driftsaktiviteter.

Mål 1 Omdømme	
Resultatkrav	Resultatet af omdømmemåling, der foretages i 2026, skal som minimum være 3,2 point. Der måles på en skala fra 1-5.
Beskrivelse	Styrelsen skal nyde bred tillid blandt danskerne. Styrelsen skal opfattes som effektiv, pålidelig og kompetent til at løse sin kerneopgave. Der gennemføres en måling af styrelsens omdømme blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning i lige år. Målingen vil, udover det generelle omdømme, have fokus på danskernes tillid til styrelsen. Målingen gennemføres i 3. kvartal 2026.
Kobling til delmål under Skatteministeriets fem strategiske mål	Målet er koblet til Skatteministeriets strategiske mål 5: <i>Proaktiv tilgang til global udvikling, EU-krav og national lovgivning</i> . Målet bidrager med viden om borgernes og virksomhedernes kendskab og opfattelse af styrelserne.
Tidsdimension for mål	Målet indgår hvert andet år som et koncernfælles mål i mål- og resultatplanen.
Type af mål	Koncernfælles, effektmål.
Afrapportering	Målet afrapporteres i 4. kvartal 2026.

Mål 2 Kundetilfredshed	
Resultatkrav	Resultatet af den løbende måling af tilfredsheden med styrelsens vejledningsindsats skal i gennemsnit minimum være 4 point for telefonbesvarelser og 3,6 point for mailbesvarelser. Der måles på en skala fra 1-5.
Beskrivelse	Kunderne skal opleve, at styrelsen har en effektiv, pålidelig og kompetent administration, hvor de får en korrekt og ensartet behandling og oplever kundeservice af høj kvalitet. Der foretages løbende målinger af kundetilfredsheden. Målingerne foretages umiddelbart efter, at kontakten med styrelsen har fundet sted. En løbende opfølgning på kundernes tilfredshed bidrager til en vedvarende udvikling af skatteadministrationen og understøtter derved FN's verdensmål 16 om effektive og ansvarlige institutioner.
Kobling til delmål i koncernstrategien	Målet er koblet til Skatteministeriets strategiske mål 2: <i>Enkel og sammenhængende vejledning og kommunikation med borgere og virksomheder i centrum</i> . Målet bidrager med viden om borgernes og virksomhedernes tilfredshed med vejledning på telefon og mail.
Tidsdimension for mål	Målet indgår årligt som et koncernfælles mål i mål- og resultatplanen.
Type af mål	Koncernfælles, effektmål.
Afrapportering	Målet afrapporteres i 4. kvartal 2026.

Mål 3**Øget anvendelse af digitale platforme**

Resultatkrav	Gældsstyrelsen øger antallet af besøgende borgere og virksomheder på Mit Gældsoverblik med 10 pct. i 2026 sammenlignet med 2025.
Beskrivelse	Gældsstyrelsen har fokus på målrettet kommunikation til borgere og virksomheder, øget tilgængelighed og udvikling af digitale værktøjer, som skal hjælpe borgere og virksomheder med at betjene sig selv. Digitale værktøjer omfatter fx gældst.dk, herunder anvendelse af chatbot samt Mit Gældsoverblik. Gældsstyrelsens vejledningsindsats vil i 2026 have yderligere fokus på at øge kendskabet til Mit Gældsoverblik, så borgere og virksomheder i større grad kan tilgå et overblik over deres gæld til det offentlige samt betale hele eller dele af denne gæld.
Kobling til delmål i koncernstrategien	Målet er koblet til delmål 2.1 <i>Automatiseret vejledningsindsats</i> samt 2.2 <i>En samlet kanalstrategi</i> under Skatteministeriets strategiske mål 2: <i>Enkel og sammenhængende vejledning og kommunikation med borgere og virksomheder i centrum</i> . Målet skal understøtte, at Gældsstyrelsen kommunikerer og vejleder enkelt og målrettet til borgere og virksomheder, herunder stiller digital vejledning til rådighed for borgere og virksomheder.
Tidsdimension for mål	Nyt mål i 2026.
Type af mål	Udviklingsaktivitet, effektmål.
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 4**Effektiv inddrivelse af gæld til det offentlige**

Resultatkrav	Gældsstyrelsen inddriver gæld svarende til 15 mia. kr. i 2026.
Beskrivelse	Styrelsen arbejder for at bremse og vende gældsudviklingen. Gældsstyrelsen kan direkte påvirke inddrivelsesprovenuet og omfanget af afskrivninger. Målet tager afsæt i Gældsstyrelsens inddrivelse af gæld til det offentlige i PSRM og DMI.
Kobling til delmål i koncernstrategien	Målet er koblet til delmål 3.4: <i>Gældsområdet</i> under Skatteministeriets strategiske mål 3: <i>Korrekt, effektiv og transparent forvaltning</i> . Målet skal understøtte, at Gældsstyrelsen sikrer en effektiv varetagelse af inddrivelsesopgaven.
Tidsdimension for mål	Videreførelse af arbejdet med tilsvarende mål fra 2025, hvor inddrivelsesprovenuet indgik som parameter til afgang af gæld.
Type af mål	Driftsaktivitet, effektmål.
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 5 Eftergivelse

Resultatkrav	Perioden fra en borger eller juridisk person søger om eftergivelse, og til sagen er afgjort, udgør i gennemsnit maksimalt 110 dage.
Beskrivelse	De seneste år har Gældsstyrelsen udbredt kendskabet til eftergivelsesområdet, samt sikret øget anvendelse af eksisterende muligheder for hel og delvis eftergivelse, <i>jf. aftale om Nedbringelse af danskernes gæld til det offentlige af juni 2022</i>. Det øgede kendskab til området har resulteret i et større antal ansøgninger om eftergivelse fra borgere og juridiske personer. Målet har til formål at understøtte en hurtig og effektiv sagsbehandling for borgere og virksomheder af ansøgninger om eftergivelse, på trods af et øget antal ansøgninger. Målet omfatter borgere og juridiske personer, der søger om eftergivelse fra den 1. januar 2026. Målet opgøres som den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for eftergivelsessager i PSRM og DMI.
Kobling til delmål i koncernstrategien	Målet er koblet til delmål 3.1: <i>Nedbringelse af sagsbehandlingstider og sagsbeholdninger</i> under Skatteministeriets strategiske mål 3: <i>Korrekt, effektiv og transparent forvaltning</i> . Målet skal danne afsæt for, at sagsbehandlingstid på eftergivelsessager nedbringes yderligere i 2026.
Tidsdimension for mål	Nyt mål i 2026.
Type af mål	Driftsaktivitet, outputmål.
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 6 Borgere og virksomheder omfattet af inddrivelse

Resultatkrav	1) Minimum 95 pct. af alle borgere med inddrivelsesparat gæld til inddrivelse inden den 30. september 2026, er omfattet af inddrivelsesskridt inden den 31. december 2026. 2) Minimum 95 pct. af alle aktive virksomheder med virksomhedsvendt, inddrivelsesparat gæld over 100.000 kr. til inddrivelse inden den 30. september 2026, er omfattet af en inddrivelsesindsats inden den 31. december 2026.
Beskrivelse	Styrelsen skal sikre, at borgere og virksomheders gæld inddrives med de mest effektive værktøjer, som styrelsen har til rådighed. Målet opgøres for systemerne DMI og PSRM og afrapporteres samlet. Et inddrivelsesskridt eller inddrivelsesindsats for borgere i DMI og PSRM defineres som: rykkerskrivelse eller påkrav, afdragsordning, bobehandling, henstand, lønindeholdelse, frivillige indbetalinger, <i>herunder fra Mit Gældsverblik</i>, modregning, tilsigelser (herunder også udlæg), afskrivninger, bi-standsansmodninger, berostillelse samt frivillig betalingsordning. En inddrivelsesindsats for virksomheder i DMI og PSRM defineres som: udlægsforretning, bobehandling og lønindeholdelse.
Kobling til delmål i koncernstrategien	Målet er koblet til delmål 3.4: <i>Gældsområdet</i> under Skatteministeriets strategiske mål 3: <i>Korrekt, effektiv og transparent forvaltning</i> . Målet skal understøtte, at Gældsstyrelsen sikrer en effektiv varetagelse af inddrivelsesopgaven.
Tidsdimension for mål	Videreførelse af arbejdet med tilsvarende mål fra 2025, hvor målet i 2026 ligeledes omfatter borgere omfattet af inddrivelse.
Type af mål	Driftsaktivitet, aktivitetsmål.
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Mål 7 Fremtidssikret opkrævning og inddrivelse

Resultatkrav	Ved udgangen af 2026 oversendes nye gældsposter fra Skattekontoen til inddrivelse med korrekte stamdata.
Beskrivelse	Gældsstyrelsen og Skattestyrelsen har i samarbejde udarbejdet stamdataaftaler for at understøtte, at Skattekontoen sender gældsposter til inddrivelsen i korrekt og aftalt kvalitet. Resultatkravet indebærer, at alle relevante typer af gældsposter fra Skattekontoen har fået udarbejdet stamdataaftaler, og at aftalerne er implementeret ved udgangen af 2026. Målet indbefatter et fortsat tværgående samarbejde mellem Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen med det formål at tilvejebringe et korrekt og effektiv flow i oversendelse af gældsposter fra Skattestyrelsen med henblik på efterfølgende inddrivelse i Gældsstyrelsen.
Kobling til delmål i koncernstrategien	Målet er koblet til delmål 3.4: Gældsområdet under Skatteministeriets strategiske mål 3: <i>Korrekt, effektiv og transparent forvaltning</i> . Målet skal understøtte, at Skattekontoen på sigt sender gældsposter til inddrivelsen i korrekt og aftalt kvalitet.
Tidsdimension for mål	Videreførelse af det tværgående samarbejde mellem Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen.
Type af mål	Udviklingsaktivitet, effektmål.
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist, men vurderingen af målopfyldelsen sker ved indgangen af 2027.

Mål 8 Inddrivelse af ikke-forskudsvisudlagte underholdsbidrag

Resultatkrav	1) Borgere med ikke-forskudsvisudlagte underholdsbidrag til inddrivelse inden den 30. september 2026 er omfattet af en inddrivelsesindsats inden den 31. december 2026. 2) Borgere bosiddende i udlandet med ikke-forskudsvisudlagte underholdsbidrag til inddrivelse inden den 30. september 2026, hvor Gældsstyrelsen er bekendt med adresse og har en bistandsaftale med det pågældende land, er omfattet af enten national inddrivelsesindsats eller bistandsanmodning til udlandet inden den 31. december 2026.
Beskrivelse	Styrelsen skal understøtte en fortsat effektiv inddrivelse af underholdsbidrag, der ikke er udlagt forskudsvis. Målet tager afsæt i, at Gældsstyrelsen anvender de forskellige inddrivelsesmuligheder på borgere med ikke-forskudsvisudlagte underholdsbidrag til inddrivelse hos Gældsstyrelsen, fx lønindeholdelse, modregning, udlæg, afdragsordning, bobehandling eller bistandsanmodning til udlandet.
Kobling til delmål i koncernstrategien	Målet er koblet til delmål 3.4: Gældsområdet under Skatteministeriets strategiske mål 3: <i>Korrekt, effektiv og transparent forvaltning</i> . Målet skal understøtte, at Gældsstyrelsen varetager inddrivelse af underholdsbidrag, der ikke er udlagt forskudsvis.
Tidsdimension for mål	Videreførelse af arbejdet med tilsvarende mål fra 2025, hvor målet i 2026 ligeledes omfatter borgere bosiddende i Danmark.
Type af mål	Driftsaktivitet, effektmål.
Afrapportering	Målet afrapporteres kvartalsvist.

Opfølgning på mål

3.1 Skabelon for afrapportering

Der vil ske en intern kvartalsvis opfølgning i styrelsen på egen målopfyldelse med udgangspunkt i skabelonen i tabellen nedenfor. Opfølgningen afreporteres halvårligt til departementet (i 2. og 4. kvartal).

Skabelon for opfølgning og afrapportering							
Nr.	Mål	Resultatkrav	1. – 4. kvartal	Status sidst	År til dato	Årsag/konsekvens	Handling
1	[Beskrivelse af målet]	[Beskrivelse af resultatkrav]	[Resultat for 1. kvartal afreporteres]	[rød/gul / grøn]	[Det samlede resultat år til dato afreporteres]	[Beskrivelse af årsag, hvis status er gul/rød samt konsekvens heraf]	[Beskrivelse af evt. korrigerende handlinger og prioriteringer]
2							
3							

Aftale

Mål- og resultatplanen indgås mellem Gældsstyrelsens direktør og departementschefen. Gældsstyrelsen har ansvar for resultatopfyldelsen i mål- og resultatplanen.

Gældsstyrelsen har ansvaret for at udarbejde den kvartalsvise opfølgning på målopfyldelsen. Opfølgningerne drøftes mellem Gældsstyrelsen og departementet halvårligt. Formålet med opfølgninger og drøftelser er at sikre, at der iværksættes rettidige korrigerende handlinger, så Gældsstyrelsen kan realisere målene for 2026.

Der afrapporteres på indfrielsen af målene i mål- og resultatplanen som led i sammenfatningen af årets resultater i årsrapporten for 2026.

Middelfart, den 18. december 2025



David Fjord Nielsen

Direktør, Gældsstyrelsen

København, den 18. december 2025



Merete Agergaard

Departementschef, Skatteministeriet

